

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan hal penting yang sangat dibutuhkan oleh manusia untuk keberlangsungan hidup. Proses pembelajaran dapat membuat seseorang memiliki wawasan yang luas, mampu berfikir kritis, kreatif dan meningkatkan *softskill* maupun *hardskill* dalam dirinya. Perguruan Tinggi merupakan salah satu tempat dimana seseorang dapat melakukan proses pembelajaran. UU No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi menyatakan bahwa “Pendidikan Tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia”.

Perkembangan dunia pendidikan yang sangat pesat pada saat ini, membuat pemerintah terus menerus melakukan perbaikan sistem pendidikan. Hal ini sejalan dengan meningkatnya kesadaran masyarakat Indonesia terhadap pentingnya menempuh dunia pendidikan. Berdasarkan hal tersebut, perguruan tinggi negeri maupun swasta harus membantu program pemerintah dalam melakukan perbaikan sistem pendidikan tersebut. Perbaikan ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen perguruan tinggi, baik konsumen internal maupun konsumen eksternal.

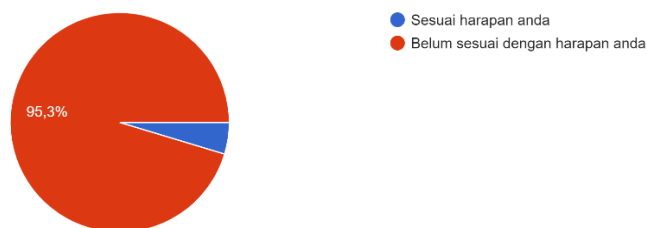
Universitas Andalas merupakan universitas tertua di luar pulau jawa yang berlokasi di Kota Padang. Universitas Andalas memiliki 15 fakultas yang terdiri dari fakultas pertanian, kedokteran, hukum, matematika & ilmu pengetahuan alam, ekonomi, peternakan, ilmu budaya, ilmu sosial & ilmu politik, teknik, farmasi, teknologi pertanian, keperawatan, kesehatan masyarakat, teknologi informasi, dan kedokteran gigi. Universitas Andalas saat ini telah memiliki reputasi yang baik, hal

ini dapat dilihat dari akreditasi kampus yang telah terakreditasi A dan termasuk dalam peringkat sepuluh besar kampus terbaik di Indonesia. Namun hasil tersebut masih belum sepenuhnya membuat mahasiswa sebagai konsumen dari Universitas Andalas merasa puas dari pelayanan kualitas yang diberikan oleh UNAND.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan dengan cara menyebar kuesioner pendahuluan mengenai kualitas pelayanan Universitas Andalas yang ditujukan kepada mahasiswa, diketahui bahwa kualitas pelayanan Universitas Andalas masih belum memenuhi keinginan mahasiswa. keluhan yang paling banyak dirasakan oleh responden yaitu.

1. Fasilitas fisik yang ada di Universitas Andalas (69,6%)
2. Sikap staff atau tenaga pendidik dalam memberikan layanan (67,2%)
3. Respon staff atau tenaga pendidik terhadap keluhan mahasiswa (69,6%)
4. Ketepatan dan keakuratan waktu layanan (56%)

Berdasarkan keluhan tersebut dapat disimpulkan bahwa dari 128 mahasiswa Universitas Andalas, sebanyak 96% atau 123 mahasiswa menyatakan kualitas pelayanan Universitas Andalas belum sesuai dengan harapannya.



Gambar 1.1 Pie Chart Kualitas Pelayanan UNAND

Hasil dari kuesioner awal dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Universitas Andalas dapat dikatakan belum baik, dimana hal ini mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa.

Penelitian-penelitian terdahulu menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh beberapa hal. Kepuasan mahasiswa sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan kualitas. Kitchroen (2004) menjelaskan bahwa kualitas suatu lembaga pendidikan tinggi (Perguruan Tinggi) yang dirasakan secara langsung oleh konsumen (Mahasiswa) menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan perguruan tinggi. Selain itu, salah satu acuan atau tolak ukur suatu perguruan tinggi dapat dikatakan sukses adalah dari banyaknya jumlah pendaftar pada perguruan tinggi tersebut. Semakin bagus suatu lembaga pendidikan tinggi, maka peminat akan lembaga tersebut akan meningkat, sehingga jumlah pendaftar atau jumlah mahasiswa pada lembaga tersebut akan meningkat.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak perguruan tinggi dapat dilihat dalam lima dimensi, yaitu.

1. *Reliability* (Keandalan)
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Emphaty* (Empati)
5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Kepuasan mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, budaya organisasi juga mempengaruhi hal tersebut. Aziz (2019) menjelaskan bahwa terdapat empat budaya organisasi yang akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yaitu kerja sama tim (*team work*), kesesuaian (*compatibility*), misi (*mission*) dan kemampuan beradaptasi (*adaptability*). Hildebrandt, et al (1991) dalam Jancikova dan karel (2009) menjelaskan bahwa budaya organisasi memiliki hubungan timbal balik dengan kualitas. Jika suatu organisasi memiliki budaya yang mendukung, maka kualitas dari organisasi tersebut juga baik, begitu juga sebaliknya, kualitas suatu organisasi tidak akan bagus jika budaya suatu organisasi tersebut tidak baik. Begitu juga dengan perguruan tinggi, suatu perguruan tinggi tentu akan mempunyai kualitas pelayanan yang baik jika budaya perguruan tinggi tersebut baik.

Selain kualitas layanan pendidikan dan budaya, Khattab (2018) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dalam sektor pendidikan perlu mempertimbangkan faktor citra atau reputasi kampus. Khattab (2018) menyimpulkan bahwa reputasi perguruan tinggi juga menentukan kepuasan mahasiswa. Masyarakat terkadang memiliki pandangan sendiri dalam menentukan layanan pendidikan berdasarkan pada reputasi perguruan tinggi. Bahkan, masyarakat seringkali bersedia untuk membayar lebih mahal atas biaya studi pada perguruan tinggi tertentu yang dinilai memiliki reputasi baik. Hubungan antara kualitas pelayanan dan budaya organisasi juga dijelaskan oleh Mahayana dan Kerti (2015) bahwa Kualitas pelayanan dan budaya dari suatu lembaga akan memunculkan karakteristik tersendiri atau ciri khas tersendiri, yang mana hal tersebut menjadi pembeda antara suatu lembaga dengan lembaga lainnya untuk dilihat oleh calon konsumen (mahasiswa) atau biasa disebut dengan reputasi lembaga.

Kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya agar suatu perguruan tinggi dapat memperbaiki sistemnya dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Beberapa peneliti terdahulu juga telah melakukan penelitian yang serupa, Fajrin (2019) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, budaya akademik dan kinerja dosen berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Joseph (2009) juga melakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas layanan dan reputasi mempengaruhi nilai layanan perguruan tinggi dan nilai layanan perguruan tinggi mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa.

Penelitian terkait juga pernah dilakukan pada Universitas Andalas, Kamal (2011) telah melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dimana hasil penelitiannya didapatkan bahwa kualitas pelayanan di Universitas Andalas tergolong rendah, dimensi yang memiliki prioritas perbaikan tertinggi adalah *reliability* atau kemampuan dari Universitas Andalas untuk memberikan layanan secara akurat, terpercaya, dan tepat. Safitri (2010) juga melakukan studi tentang kualitas pelayanan di Universitas Andalas dimana hasil dari penelitiannya

menyimpulkan bahwa antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa memiliki hubungan yang sangat signifikan.

Penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan, budaya organisasi dan reputasi terhadap kepuasan mahasiswa belum pernah dilakukan di Universitas Andalas. Safitri (2010) hanya melakukan penelitian yang berfokus pada fakultas teknik, dan penelitian Kamal (2011) hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan pengaruh kualitas pelayanan, budaya organisasi dan reputasi terhadap kepuasan mahasiswa

Berdasarkan kuesioner awal dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan Universitas Andalas belum baik sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian terdahulu juga menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa juga dipengaruhi oleh variabel lain seperti budaya organisasi dan reputasi kampus. Berdasarkan hal tersebut, untuk membantu Universitas Andalas dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dan belum adanya penelitian terkait di Universitas Andalas, maka diperlukan penelitian untuk mengkaji lebih lanjut tentang pengaruh kualitas pelayanan, budaya organisasi dan reputasi terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Andalas yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka rumusan masalah dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan, reputasi dan budaya organisasi Universitas Andalas terhadap kepuasan mahasiswa?
2. Bagaimana pengaruh budaya dan reputasi sebagai variabel moderasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Andalas?
3. Bagaimana cara meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Andalas?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan, budaya organisasi dan reputasi terhadap kepuasan mahasiswa
2. Menganalisis hubungan moderasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dengan variabel moderasi budaya organisasi dan reputasi
3. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk membantu Universitas Andalas dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu penelitian ini hanya dilakukan dengan responden dari mahasiswa aktif Strata 1 Universitas Andalas, hal ini dikarenakan mayoritas mahasiswa di Universitas Andalas adalah mahasiswa S1.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk mengetahui kerangka dari laporan penelitian ini. Berikut ini merupakan sistematika penulisan dari laporan penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang dilakukan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan pemecahan masalah dalam penelitian. Landasan teori tersebut yakni teori-teori yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, budaya akademik, reputasi dan kepuasan mahasiswa.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian ini berisi langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian. Langkah-langkah tersebut yaitu survei pendahuluan, studi literatur, identifikasi masalah, pemilihan metode, pengumpulan dan pengolahan data, serta kesimpulan dan saran.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan tentang pengumpulan data, pengolahan data, dan tahapan-tahapan dari pengolahan data, sehingga didapatkan pengaruh antar tiap variabel

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan, dimana pada bab ini hubungan antar variabel akan dijelaskan lebih rinci serta pemberian rekomendasi perbaikan untuk kedepannya.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan terhadap penelitian yang telah dilakukan dan saran terhadap penelitian selanjutnya.

